

Indice

| | |
|--|-----|
| <i>Presentazione</i> di Erving Polster | 9 |
| <i>Prefazione</i> di Fabrizio Ferrari | 13 |
| <i>Premessa</i> | 15 |
| PRIMA PARTE Comunicazione e vita quotidiana | |
| <i>Capitolo primo</i> Comunicazione e vita quotidiana | 39 |
| <i>Capitolo secondo</i> La comunicazione è identità | 57 |
| <i>Capitolo terzo</i> Comunicazione, relazione, autoaffermazione | 71 |
| <i>Capitolo quarto</i> Caratteristiche della comunicazione sensata, mirata e no stop | 81 |
| <i>Capitolo quinto</i> Gli strumenti dell'osservazione e della descrizione | 93 |
| SECONDA PARTE Comunicazione e connessione | |
| <i>Capitolo sesto</i> Connessione tra parola e corpo | 105 |
| <i>Capitolo settimo</i> Connessione tra relazione e ascolto | 131 |
| <i>Capitolo ottavo</i> Connessione tra parole e sentimenti | 149 |
| <i>Capitolo nono</i> Tecniche che favoriscono l'ascolto e la relazione | 157 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| <i>Capitolo decimo</i> | |
| L'ansia e le emozioni forti | 167 |

TERZA PARTE **La persona e il gruppo**

| | |
|--|-----|
| <i>Capitolo undicesimo</i> | |
| Tecniche e griglie di lettura per la persona e il gruppo | 187 |

| | |
|------------------------------|-----|
| <i>Capitolo dodicesimo</i> | |
| L'uomo in bilico e il gruppo | 203 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| <i>Capitolo tredicesimo</i> | |
| La vita quotidiana e il gruppo | 221 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| <i>Capitolo quattordicesimo</i> | |
| Il gruppo e l'Arte del buon vivere | 231 |

| | |
|---|-----|
| <i>Capitolo quindicesimo</i> | |
| Nuove modalità di comunicazione: istruzioni per l'uso | 249 |

| | |
|--|-----|
| <i>Capitolo sedicesimo</i> | |
| Il counseling per orientare nelle scelte e favorire le relazioni | 281 |

| | |
|--------------------|-----|
| <i>Conclusioni</i> | 303 |
|--------------------|-----|

| | |
|------------------|-----|
| <i>Appendice</i> | 321 |
|------------------|-----|

| | |
|---------------------|-----|
| <i>Bibliografia</i> | 327 |
|---------------------|-----|

Prefazione

*di Fabrizio Ferrari**

La società d'oggi, ovvero quella postmoderna è chiamata anche società della comunicazione. Non è ancora passato un secolo da quando Guglielmo Marconi realizzò la sua scoperta, che la comunicazione ha sconvolto la nostra vita, i nostri rapporti relazionali. Da un iniziale sistema diffuso di comunicazione univoca come la radio e poi la televisione, i giornali e la carta stampata, lentamente siamo giunti a sistemi personalizzati di comunicazione biunivoca come la telefonia mobile e reti di comunicazione come internet con le sue chats.

I sistemi di comunicazione hanno prodotto nuovi linguaggi e forme espressive, prima inimmaginabili. Un esempio sono gli «emo-ticons». Le nostre forme di linguaggio si sono impoverite. Le barriere nella comunicazione, un tempo limitative dei rapporti interpersonali oggi sono più fragili e deboli o addirittura sono cadute. I tempi in cui i figli davano del «Lei» ai genitori sono lontani e ormai dimenticati, oggi non lo si fa neppure con gli insegnanti.

La società di massa ha dato una nuova dimensione al singolo, che è assai lontano da come lo concepiva il filosofo danese Soeren Kierkegaard. L'uomo è stato travolto e coinvolto in un sistema che ne ha ridotto e limitato la sua individualità. Comunicare significa trasmettere un messaggio attraverso un canale, questo diciamo noi sociologi, ma la qualità del messaggio può essere di molti tipi. E nulla è qui più appropriato che citare Hegel, per il quale forma e sostanza sono inscindibili.

* Professore di Sociologia del Lavoro e delle Professioni, Università di Padova.

In letteratura i messaggi hanno costituito addirittura un genere letterario: l'epistolario. Chi non ricorda le *Ultime lettere di Jacopo Ortis*, quelle dal carcere di Antonio Gramsci, quelle dei condannati a morte della Resistenza? Sono questi messaggi carichi di emozioni, di sensazioni, di vita, di un sentire umano profondo. Oggi qual è nostro comunicare? I contenuti sono spesso sincopati, la durata temporale esigua. Sono i messaggi dei telefonini, quelli delle e-mail.

Tutto è a consumo immediato: usa, getta, cancella. Sicché il modo contratto e svelto del comunicare prodotto dai nostri attuali mezzi ha trasformato e deformato la qualità, il significato, la memoria del nostro interloquire. Qualcuno potrebbe accusarmi di essere affetto da nostalgia di un comunicare del passato, della stilografica o, ancor peggio, della penna d'oca. Credo invece che una riflessione sulla qualità del nostro modo di interagire comunicativo vada fatta.

Oggi il ritmo frenetico della vita quotidiana ci impedisce di costruire messaggi carichi di emozioni, sensazioni, della dimensione più vera e autentica del nostro essere uomini e donne. E allora?

In una società con una simile dimensione del tempo, che è pure economica, ci resta solo una comunicazione gestuale per dare e trasmettere messaggi emotivi: un bacio, un fiore, una carezza.

È questa una comunicazione elementare impostaci dalla società super tecnologica che però, guarda caso, segna un ritorno alle origini.

Quando negli anni Sessanta sui banchi dell'università imparavamo a conoscere i primi calcolatori elettronici, imparavamo che il loro linguaggio era binario: sì, no, oppure 0,1. La tecnologia più complessa e avveniristica usava il linguaggio dei bambini. È questo il paradosso della scienza in cui complessità e semplicità divengono una sola cosa.

Questa è anche la nostra realtà, che ci fa purtroppo essere quelli che oggi siamo. Ciò che conta è però essere coscienti del nostro modo di essere, del mondo che ci circonda, del suo continuo, inevitabile e travolgente cambiamento.

Solo così sapremo affrontare con la ragione, e con il nostro sentire, in modo autenticamente umano un mondo che ci assale con i suoi messaggi, con il suo linguaggio spesso privo di ciò che più appartiene all'uomo: le emozioni.

CAPITOLO PRIMO

Comunicazione e vita quotidiana

*Non bisogna tenere
in massimo conto
il vivere come tale,
bensì il vivere bene.*

Platone

La vita quotidiana: ripetitività ed eccezionalità

La vita quotidiana scorre istante dopo istante, scandisce il tempo dell'esistenza, è la vita che ognuno di noi possiede in questo istante preciso, con la netta sensazione che nel momento in cui la vive è l'unica possibile.

La vita quotidiana scandisce il ritmo del giorno in modo ripetitivo: ci alziamo dal letto, facciamo colazione, andiamo al lavoro, accendiamo il cellulare, leggiamo i messaggi. Ogni giorno salutiamo, parliamo, guidiamo la macchina, utilizziamo gli oggetti abituali.

La vita quotidiana, scorrendo in modo ripetitivo, non regge il confronto degli eventi imprevisti, che ci colgono di sorpresa. Saltuariamente, in modo del tutto occasionale, gli eventi eccezionali irrompono nella nostra vita e abbiamo la netta sensazione della loro diversa qualità: sono momenti di svolta, di crisi, di improvvisa passione, di indicibile dolore. Le situazioni che accadono imprevedibilmente si impongono sui momenti che scorrono nella loro quotidianità, restano impressi, mentre quelli quotidiani scivolano indifferenti nella routine.

Siamo abituati a non dare valore alla scansione temporale del quotidiano, come se dovessimo aspettare il momento che verrà per vivere *davvero* la vita. Non ci rendiamo conto che la stiamo già vivendo nella sua implicita pienezza, che le stiamo dando un'impronta originale e irripetibile. Fermiamoci a pensare un istante. Sto dando valore alla mia vita o la do per scontata; come la definirei, interessante o anonima? Il tempo scorre senza fine e tocca a noi percepirlo dotato di senso o privo di senso. Per esempio, ora stiamo leggendo e il presente è l'unico momento che possiamo vivere nel qui e ora. Il momento presente è rassicurante, può perfino apparire noioso nel suo ripetersi; se consideriamo la routine quotidiana, gli atti e gli incontri ci appariranno soliti, scoloriti, anonimi. Se, viceversa, siamo in contatto con l'occasione, l'opportunità, la sacralità¹ del presente ciò che scorre quotidiano e monotono, si colorerà di insolito e ci apparirà interessante.

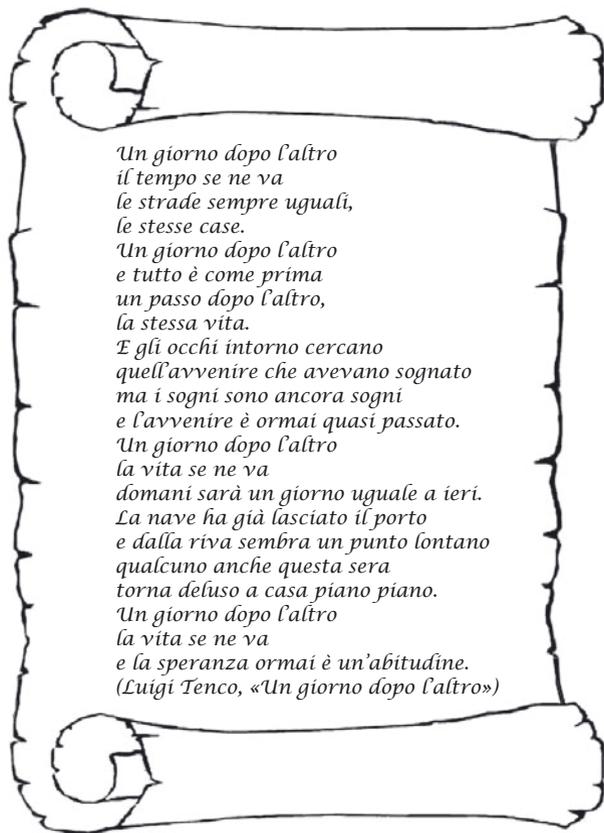
Sono loro e siamo noi

Ciò che vorrei suggerire è di non operare scelte sull'uno o sull'altro, ovvero sul senso di quotidianità o sul senso di sacro, ma di armonizzare la vita al ritmo del quotidiano e dello straordinario, del profano e del sacro (Polster, 2007). *In medius stat virtus*, recitavano gli antichi. Il segreto dell'Arte del buon vivere risiede nella saggezza che possiamo acquisire e che possiamo trasmettere agli altri sul senso che diamo al percorso dell'esistenza, sull'armonizzare il ritmo della vita tra la ripetitività e l'occasione, evitando di polarizzarci su uno dei due estremi. Volendo trovare un significato a un evento appena superato, per esempio un colloquio di lavoro o l'acquisto di uno strumento musicale, il senso che gli diamo e le caratteristiche che gli attribuiamo dipendono dalla nostra percezione, dai livelli dell'esperienza, dagli attori che hanno preso parte all'esperienza.

Ricordo un mio amico che non festeggiava il suo compleanno. La cosa mi colpì molto quando lo conobbi perché, al contrario,

¹ La qualità del sacro e del profano sono introdotte nella metodologia da Erving Polster nel libro *Psicoterapia del quotidiano* (2007).

a casa mia il giorno del compleanno era fortemente significativo. Facevamo la festa, mamma preparava la torta, ricevevamo i regali. Mentre nella famiglia del mio amico il giorno del compleanno era un giorno uguale agli altri.



*Un giorno dopo l'altro
il tempo se ne va
le strade sempre uguali,
le stesse case.
Un giorno dopo l'altro
e tutto è come prima
un passo dopo l'altro,
la stessa vita.
E gli occhi intorno cercano
quell'avvenire che avevano sognato
ma i sogni sono ancora sogni
e l'avvenire è ormai quasi passato.
Un giorno dopo l'altro
la vita se ne va
domani sarà un giorno uguale a ieri.
La nave ha già lasciato il porto
e dalla riva sembra un punto lontano
qualcuno anche questa sera
torna deluso a casa piano piano.
Un giorno dopo l'altro
la vita se ne va
e la speranza ormai è un'abitudine.
(Luigi Tenco, «Un giorno dopo l'altro»)*

Le parole di Tenco entrano nell'anima per la liricità che contengono e perché esprimono un sentire comune: «Gli occhi intorno cercano quell'avvenire che avevano sognato ma i sogni sono ancora sogni e l'avvenire è ormai quasi passato». Il sogno ci aiuta a spingerci in avanti verso una meta, ma quando ci accorgiamo che il sogno è rimasto tale, che non è divenuto parte della realtà, l'avvenire è ormai quasi passato. E così, a volte, sarà accaduto quando ci siamo innamorati,

la felicità ci avrà fatto sembrare che il sogno divenisse realtà, ma una volta superati i momenti della passione, quando stava a noi rendere la realtà più appassionante con un pizzico di impegno in più, il sogno si è magari frantumato lasciando il posto a una realtà spenta.

La caratteristica del sacro

Gli eventi quotidiani si trasformano in eventi elevati quando la loro qualità assume la caratteristica del «sacro». Erving Polster afferma che il passaggio essenziale è

la riconciliazione del sacro con il profano. Per *profano* intendo quello che facciamo ogni giorno: camminare, parlare, cantare, giocare, piangere, tutte le azioni che ognuno di noi fa costantemente e all'infinito. Per *sacro*, invece, intendo un'esperienza particolare che, nella maggior parte dei casi, associamo all'esperienza religiosa. Tuttavia, per introdurre il sacro nell'ambito psicoterapeutico nel migliore dei modi, ritengo indispensabile proporre una nuova visione di *ciò che solitamente intendiamo con tale termine*. L'aspetto che considero fondamentale per la complessa natura nella quale si configura l'esperienza del sacro è l'*incremento dell'attenzione* verso l'esperienza personale. Attraverso l'incremento dell'attenzione, l'esperienza può subire una trasformazione e può sfuggire all'inesorabile imminenza, che è, invece, quello che contraddistingue il flusso dell'esistenza comune. Il *senso del sacro* lo possiamo avvertire in particolari circostanze: per esempio, quando le esperienze assumono una rilevanza singolare, straordinaria e profonda per noi, anche se non è una operazione facile distinguerle nettamente da altri nostri vissuti di uguale importanza. Voglio sottolineare che l'interconnessione tra sacro e profano è sempre esistita. Una testimonianza della loro base comune è data, per esempio, dal fatto che il termine inglese «holy» (santo, sacro), di stampo religioso, sia correlato al termine «whole» (tutto, integro, intero, pieno), che ha influenzato la psicologia del XX secolo. L'*Oxford Universal Dictionary* evidenzia che entrambi i termini derivano da «hale» (sano, in buona salute) e da «healing» (guarigione). Nella religione, con il termine «holy» (santo, sacro) si intende ciò che è dedicato e rivolto a Dio e che si contraddistingue sacramentalmente dall'esperienza ordinaria. In psicologia, a partire dai primi teorici della Psicologia della Gestalt, la «wholeness» (totalità, integrità, unità, pienezza) è stata considerata un'acquisizione genetica del processo organizzativo umano, che ha la capacità di mettere insieme gli elementi percepibili come separati gli

uni dagli altri, in una configurazione unitaria. La capacità di creare da elementi separati una totalità è talmente vitale per l'esistenza umana, che può essere riscontrata sia nelle semplici regole della percezione, studiate dai primi teorici della Psicologia della Gestalt, sia nei requisiti complessi che intervengono per consentire alla persona di percepirsi «intera» [...] benché l'attribuzione del sacro a Dio, alla chiesa e al culto sia un impianto vincolante in modo profondo, la versatilità umana apre una breccia per arrivare a una visione più ampia. Tale visione ci indica, usando il massimo rispetto, che Dio non è la sola cornice entro la quale è possibile inquadrare il sacro. Sono però, allo stesso modo, profondamente convinto che la visione rappresentata da Dio sia estremamente difficile da eguagliare: nella sua grandezza, è radicata nelle viscere della nostra cultura e forse anche nella nostra dinamica neuronale. Coloro che sperimentano il senso di unione con Dio hanno spesso l'assoluta convinzione di provare un'esperienza unica. L'idea che questo senso di unione indivisibile possa essere sperimentato anche in altri rapporti non credo sminuisca in alcun modo la bellezza e il valore di chi fa l'esperienza di unione diretta con Dio. (Polster, 2007, pp. 37-38)

La storia della vita diventa biografia

La storia attraversa la nostra vita: la routine che oggi diamo per scontata non è però la stessa in cui si impegnavano abitualmente i nostri genitori o i nostri nonni, o men che meno altri più lontani nel tempo, perché sono diversi gli ambienti, gli oggetti, le tecnologie, le opportunità e persino i significati che alla vita di ogni giorno vengono attribuiti. La vita quotidiana muta nel corso del cammino biografico, la sua forma è differente in momenti diversi della storia e in diverse culture. La quotidianità, essendo collocata nella storia, inevitabilmente cambia. Avvicinandosi, il suo mutamento giorno per giorno può essere impercettibile e inconsapevole, oppure siamo noi stessi quali protagonisti della nostra storia a dargli poco valore o un valore non realistico. Pensiamo che la scansione quotidiana della nostra vita abbia poco valore o poco senso. L'educazione che abbiamo ricevuto ci ha preparato ai grossi eventi, ai momenti indimenticabili. Basta aprire un libro di storia, mentre gli eroi come noi, gli eroi che vivono con energia, resistendo o affrontando le difficoltà giornaliere, questi piccoli eroi sono invisibili alla nostra cultura e quindi sfuggono alla nostra attenzione.

Integrare nella nostra identità le caratteristiche dell'eroismo quotidiano consente di utilizzare negli eventi quotidiani la nostra capacità eroica rendendo molti momenti apparentemente anonimi o invisibili dotati di senso e di sacralità. Ciò corrobora la nostra tendenza al senso di interezza (Menditto, 2004).

La sociologia della vita quotidiana

Da qualche tempo mi interesso alla sociologia della vita quotidiana. È un ambito relativamente recente per i sociologi, che hanno cominciato a parlarne in modo diffuso non prima degli anni Sessanta. Nel tempo le cose sono però cambiate. Nel libro *La vita quotidiana come rappresentazione*, Erving Goffman nel 1956 descrive il comportamento di un uomo al mare, in vacanza. Ne stralcio qualche frase significativa:

Per prima cosa Preedy doveva mostrare chiaramente a quei potenziali compagni di vacanza che essi non lo interessavano minimamente. Guardava attraverso, intorno, sopra a loro, con lo sguardo perso nel vuoto; la spiaggia avrebbe potuto essere deserta. Se per caso una palla veniva lanciata nella sua direzione, sembrava stupito; poi faceva vagare sul suo volto un sorriso divertito (che gentile quel Preedy!), si guardava attorno sorpreso di accorgersi che c'era gente sulla spiaggia, rilanciava la palla sorridendo a se stesso e non alla gente, e riprendeva quindi con indifferenza il suo disinvolto studio dello spazio. Era ora di fare un po' di messa in scena [...]. Con complicati maneggi dava modo a chiunque ne avesse voglia di leggere il titolo del suo libro — una traduzione spagnola di Omero, perciò un classico — ma non troppo — e anche di tono cosmopolita; poi riuniva l'accappatoio e la borsa in un'ordinata costruzione (che giudizioso e metodico quel Preedy!), si alzava lentamente per stirare meglio la sua enorme corporatura (che gattone quel Preedy!), e infine gettava via i sandali (dopo tutto anche spensierato quel Preedy!).

Goffman concentra l'attenzione sulla complessità delle interazioni ordinarie. L'uomo alla spiaggia, Preedy, si occupa accuratamente dell'impressione che i suoi gesti susciteranno negli altri, con un'indifferenza studiata che mira a costruire un'immagine di sé e conta sul fatto che i suoi maneggi saranno compresi dagli altri secondo codici comuni, anticipandone gli effetti. Si tratta di

comportamenti banali, ma la comunicazione che è in gioco è il frutto di strategie e di competenze complesse. La sociologia della vita quotidiana ieri riguardava queste strategie e queste competenze, che ciascuno di noi mette in gioco quotidianamente e quasi senza badarci. Si trattava di imparare a «prendere il futile sul serio», a riconoscere che di banale nel quotidiano non c'è proprio nulla. La citazione che segue è tratta dal romanzo *Rumore bianco* di Don De Lillo, del 1984:

Il mattino andai in banca. Raggiunsi la cassa automatica per controllare il mio saldo. Inserii la carta, composi il codice segreto, digitai la mia richiesta. La cifra che comparve sullo schermo corrispondeva abbastanza al conto che avevo fatto io, arrivandovi stentatamente dopo una lunga serie di analisi su documenti e di tormentate operazioni aritmetiche. Sentii diverse ondate di sollievo e gratitudine. Il sistema elettronico aveva dato il suo assenso alla mia vita. Ne avvertii il sostegno e l'approvazione. Il cervellone, la struttura centrale, piazzata dentro un locale sbarrato, in una città lontana. Che gradevole interazione. Sentivo che qualcosa di profondo valore personale, ma non denaro, tutt'altro, era stato autentificato e confermato. Due guardie armate stavano accompagnando fuori dalla banca una persona disturbata. Il sistema elettronico era invisibile, cosa che lo rendeva ancora più incredibile, ancora più inquietante da averci a che fare. Ma eravamo in consonanza, almeno per ora. Le reti, i circuiti, i flussi, le armonie.

In questo testo, l'interazione è fra un uomo e un macchinario che è l'interfaccia fra lui e un apparato tecnologico a lui inaccessibile. Nel resto del romanzo, i luoghi più frequentati sono i supermercati e la casa in cui troneggia il televisore. Su tutto aleggia lo spettro di un inquinamento invisibile (il «rumore bianco» del titolo). La sociologia della vita quotidiana di oggi ha a che fare con soggetti in contatto con oggetti e apparati che in buona parte sfuggono alla loro presa. Investiga un mondo fatto di oggetti che sappiamo usare ma di cui non controlliamo il funzionamento, di apparati che sostengono il nostro agire ma che minacciano conseguenze tanto catastrofiche quanto difficili da identificare, con sentimenti e comportamenti che a tutto questo si associano. È il peso relativo a essere cambiato. In misura crescente le interazioni sono di tipo mediato. Ad accomunare la sociologia della vita quotidiana di ieri con quella di oggi c'è la stessa passione a descrivere quelle piccolezze, minuzie. L'obiettivo

di questa disciplina risiede nel descrivere la quotidianità e insieme di non limitarsi a descriverla per come essa appare agli occhi di chi vi è coinvolto, ma di porre in luce e indagare ciò che a questi occhi per lo più sfugge: il «retrotterra», lo sfondo di tutto ciò che occupa l'attenzione mentre si è impegnati a vivere praticamente ogni giorno. Ma cosa intendiamo per vita quotidiana?

Il quotidiano, prima di un oggetto di studio, è innanzitutto un'espressione linguistica. La sua etimologia, che rimanda all'avverbio latino *cotidie*: «ogni giorno», ha a che fare con il tempo: intende la vita per ciò che in essa ricorre. Nonostante l'aggettivo «quotidiano» sia antico, l'espressione «vita quotidiana» è recente, appartiene a quell'insieme di innovazioni lessicali che hanno accompagnato il sorgere delle società industriali europee tra la fine del Settecento e l'inizio dell'Ottocento. I suoi primi significati avevano connotazioni negative. La quotidianità era il tempo senza storia, il tempo del lavoro obbligato e sempre uguale dell'operaio di fabbrica, il tempo dei lavori domestici a cui le donne sarebbero confinate «per natura». E soprattutto il tempo della «normalità»: tempo feriale del bravo borghese, che tutte le avanguardie artistiche, dai romantici fino ai surrealisti, si sono incaricate di criticare irrompendovi, scardinandone l'ordine, denunciandone le ipocrisie.

Il Novecento ha trasformato lentamente questo insieme di connotazioni. Con l'*Ulisse* di Joyce la giornata qualunque di un uomo qualunque ha assunto la dimensione del mito; con i romanzi di Kafka si è tramutata in un labirinto inquietante; con la *pop art*, la vita quotidiana è diventata arte in se stessa.

Attualmente, per la maggioranza delle persone la vita quotidiana si fa il luogo della realizzazione di alcuni desideri: quelli che il consumo permette di soddisfare, il benessere, quelli relativi alla sicurezza, alla salute, al lavoro o quelli in cui si esprime la fantasia di altre vite, che la pubblicità associata agli oggetti di consumo e i prodotti delle industrie medialiali consentono di immaginare. La vita quotidiana diventa il piano su cui si misura la «qualità della vita».

Nelle scienze sociali, la vita quotidiana diventa un termine corrente soltanto a partire dagli anni Sessanta. In sociologia, il termine entra in circolazione soprattutto grazie alla corrente fenomenologica e alle sue varie diramazioni. La vita quotidiana è il tessuto di abi-

Tecniche che favoriscono l'ascolto e la relazione

La tecnica della riformulazione

La riformulazione, accennata alla fine dell'ottavo capitolo, è una tecnica di base della comunicazione, conosciuta e utilizzata in moltissimi ambiti professionali per la sua utilità, duttilità e facilità di applicazione. È agile da usare e favorisce la comunicazione sensata, mirata e no stop. Nel corso di questi anni ho sperimentato che chi assimila un corretto uso della riformulazione può essere in grado di assicurarsi, prima di proseguire nell'interazione, di aver compreso i contenuti o lo stato d'animo che circola nella conversazione e quindi si rende conto velocemente se è sulla retta via o deve modificare il tiro.

Una controindicazione alla riformulazione risiede nel fatto che spesso le persone che si appropriano di questa tecnica hanno l'illusione di poter «dare l'impressione di essere interessati». In realtà, usare la tecnica, escludendo il coinvolgimento, non dà gli stessi risultati. Nel metodo della Gestalt psicosociale la persona è il primo strumento della comunicazione e della relazione.

Per usare con efficacia la riformulazione bisogna attingere all'empatia, bisogna essere in grado di restituire all'altro con parole nostre quello che abbiamo compreso. La riformulazione semplice, *ovvero ripetere sinteticamente ciò che l'altro ha detto*, focalizza l'attenzione sul presente e sul contenuto del messaggio dell'emittente.

La riformulazione ha diverse funzioni:

- Dà velocemente all'ascoltatore la garanzia di una ricezione corretta del messaggio ricevuto.

- L'ascoltatore risponde in modo più centrato.
- L'ascoltatore metacomunica all'emittente che è interessato sia al contenuto sia alla sua comprensione.
- Fornisce una buona base di contenuto per potersi agganciare all'altro.
- L'emittente vive l'interazione con l'ascoltatore in modo collaborativo e non contrapposto.
- Crea un clima disteso, riducendo le difese e le barriere.
- Fa concludere prima e in modo più efficace le conversazioni o le riunioni di lavoro.

La sensazione che lascia è di essere stati attivi, di aver contribuito al risultato.

Come si fa a restituire ciò che si è ascoltato con interesse e con attendibilità? Un primo suggerimento è inserire nella frase delle brevi locuzioni come: «Se ho capito bene...» «Ho capito che...». Attraverso queste locuzioni, metacomunico all'altro che sono consapevole della relatività e incompletezza della mia comprensione; indico anche che mi sto assumendo la responsabilità sia della mia comprensione soggettiva sia che voglio metterla a confronto con l'altro. Alcune locuzioni tipiche sono:

- Se ho capito bene...
- Mi corregga se sbaglio...
- A suo avviso...
- Mi par di capire...
- Mi chiedo se ho capito bene che...

Dunque l'ascoltatore, consapevole che una buona comunicazione dipende da entrambi gli interlocutori, è teso a un reciproco scambio e contributo.

Una volta espressa la riformulazione, l'ascoltatore attende una conferma sulla corretta comprensione del contenuto.

Dire alla mia amica: «Ti sei dimenticata che avevamo un appuntamento?», è diverso che dire: «Non sei venuta all'appuntamento, mi sono chiesta se ti è successo qualcosa di imprevisto, che mi dici?». La mia amica non deve cercare di sforzarsi per capire quello che ho nella testa, non si deve disculpare; se vuole, mi spiega il motivo del mancato incontro.

Il modo con il quale si usa la riformulazione diventa una sfumatura importante. Così come è utile scegliere il tipo di riformulazione più appropriato. Ciò dipende anche da quanto sono motivato a comprendere l'altro (stiamo decidendo dove andare in vacanza, devo decidere chi promuovere tra due bravi collaboratori, devo scegliere tra mio marito e un uomo di cui sono perdutamente innamorata); dalla qualità dell'interazione che sto vivendo (sono con mio figlio o con il capo o con un tassista); dal contesto (al supermercato, a casa, in ufficio).

Riuscire a riformulare i contenuti della comunicazione immediatamente prima espressa dall'emittente è utile all'inizio di ogni comunicazione, per salvaguardare il contenuto da fraintendimenti, distorsioni o «selezioni percettive».

Alcuni esempi della vita quotidiana in cui la riformulazione è preziosa

Nei piccoli conflitti in famiglia

Se sto parlando con il partner e voglio risolvere una litigata furibonda di qualche ora precedente, riformulo le prime frasi che esprime, così provo a mettermi nei suoi panni e cerco di capire cose che prima non avevo capito. L'altro si sente compreso perché non lo sto accusando, mi sto sforzando di capirlo. Il risultato immediato sarà uno smorzamento dei toni aggressivi. Il primo passo è fatto, forse anche lui ne farà uno verso di me.

Nelle riunioni di lavoro

Un'altra situazione tipica dove l'uso della riformulazione è auspicabile è la riunione del gruppo di lavoro. Dopo che il capo ha fatto esprimere tutti in un giro veloce, attraverso la riformulazione può sintetizzare i pensieri espressi, elencandoli come punti da discutere per poter giungere a decidere le priorità lavorative della settimana.

Nell'ascolto professionale

In molti casi, durante l'esplicazione del proprio lavoro diviene importante usare la riformulazione. Per esempio, il mio collega mi

ha spiegato cosa devo fare e voglio essere sicuro di aver capito bene. Nel setting psicoterapeutico, riformulare aiuta lo psicoterapeuta a mettersi sulla stessa onda dell'altro. In udienza, il magistrato, riformulando, metacomunica che non vuole fungere da ostacolo alla comunicazione ma è teso a non fraintendere il contenuto espresso. L'insegnante quando riformula favorisce la possibilità di un migliore coinvolgimento dell'alunno, che si sente ascoltato.

La riformulazione dei contenuti si suddivide in:

- *Riformulazione-parafraasi*. L'ascoltatore ridice con parole proprie gli stessi concetti dell'emittente. L'obiettivo è avere un incoraggiamento nella prosecuzione e nell'approfondimento della tematica.
- *Riformulazione-riepilogo*. Consiste nel fare una sintesi dell'esposizione dell'emittente. È usata quando la comunicazione dell'emittente è stata ampia o prolissa, e si intende passare a un'altra tematica.
- *Riformulazione correttiva*. È indicato nelle comunicazioni nelle quali l'ascoltatore svolge il compito di agevolare lo stato d'animo dell'emittente o quando intende raccogliere determinate informazioni. Ha la funzione di facilitare la comunicazione dell'emittente in modo soft, e consentirgli chiarezza e completezza.

Nella riformulazione correttiva ci sono alcune sottocategorie:

- *Riformulazione-critica*. Si esplicita un aspetto implicito e latente dell'enunciato per spingere l'emittente a riesaminare in modo più riflessivo la validità della sua affermazione. Per esempio: un cliente dice: «Non esiste un manuale di *istruzioni* ben fatto». In questo caso si potrebbe rispondere: «Dalle sue conoscenze non le risulta che ci sia un manuale di *istruzioni* che lei possa giudicare ben fatto».
- *Riformulazione-delucidazione*. Si usa quando le asserzioni dell'emittente contengono molti elementi disordinati e confusi. Svolge il compito di ripresentare in modo chiaro gli elementi espressi confusamente. Per esempio: «Non ci capisco più niente, i miei dirigenti si lamentano, a me sembra invece di metterci tutto l'impegno». L'ascoltatore può riformulare mettendo ordine: «Non riesci a capire come mai prendi valutazioni non proporzionate al tuo impegno e come mai i tuoi dirigenti non lo comprendano e si lamentano».
- *Riformulazione figura-sfondo*. Stimola l'emittente a riconsiderare la propria affermazione da un punto di vista più personale, ribaltando la comunicazione. L'obiettivo è portare alla luce elementi che non erano

stati colti perché non esplicitati o frutto della comunicazione non verbale. Per esempio: «In ufficio non c'è una collega con la quale si possa fare un discorso intelligente». Si risponde: «Si sente solo perché in ufficio non ha la possibilità di fare un discorso intelligente».

- *Riformulazione-sottolineatura*. Consiste nel ridire all'emittente, con le sue stesse parole, qualche asserzione che è sembrata particolarmente significativa per l'emittente stesso. Si sottolinea una parte della comunicazione per approfondirla. Per esempio: «Sono andato via dall'ufficio perché il dirigente mi odia, preferisce a me i miei colleghi». E io: «Il tuo dirigente ti odia» con l'obiettivo di esplorare questa emozione.
- *Riformulazione-confronto*. Si mette a confronto l'emittente con contraddizioni della sua comunicazione. Il «confronto» si verifica su tre momenti di contraddizione, e va usato nelle situazioni in cui esiste un clima positivo:
 - si confrontano le due asserzioni che si contraddicono: «Se ho capito bene, dici che non ami il teatro e adesso sostieni che vai ogni settimana a teatro; io mi chiedo come conciliare le due affermazioni».
 - tra una asserzione a livello verbale e una comunicazione non verbale. Una persona dice tremando: «Sono felice di parlare con te». E io: «Se capisco bene, da una parte dici di essere contenta di parlare con me, dall'altra ti vedo tremare».
 - tra una comunicazione dell'emittente e una realtà-valore cui egli stesso fa riferimento: «Mi dici che odi la tua amica. Mi domando come concili questo sentimento con il tuo valore di amare le persone».

9.1 STRUMENTI DELLA GESTALT PSICOSOCIALE

ESERCIZIO «LA RIFORMULAZIONE»

Una coppia si mette al centro: uno dei due farà l'emittente, l'altro il ricevente.

Consegnate dei fogli con i diversi tipi di riformulazione.

L'ascoltatore pesca un foglio e deve utilizzare il tipo di riformulazione indicata.

L'emittente racconta un episodio e l'ascoltatore riformula.

L'emittente deve dire se l'ascoltatore riformula correttamente le cose che lui ha detto.

La tecnica del feedback

Nella Gestalt psicosociale ampio spazio viene dato al feedback. Tra due persone è un modo per dare una propria impressione sull'altro o per riceverla. In gruppo è una tecnica utilizzata da coloro che vogliono rimandare una loro impressione personale a chi si è esposto.

Il feedback è inteso, quindi, come un insieme di informazioni che l'emittente dà all'altro su un suo comportamento o su qualcosa che ha detto. Il feedback, dunque, si può dare o ricevere. L'uso quotidiano del feedback migliora la reciproca comprensione. Saper chiedere l'effetto che ha fatto la propria comunicazione o il proprio comportamento favorisce la creazione di una interazione più fluida e di un clima positivo. Da quello che mi viene detto posso farmi un'idea di come è stato l'effetto della mia comunicazione; posso intuire se ho usato un linguaggio comprensibile, se c'è stata congruenza tra le parole e la comunicazione non verbale.

L'uso del feedback ci ricorda che non siamo trasparenti. Spesso le nostre intenzioni possono essere implicite nel messaggio e meritano un'esplicitazione. Non solo. A volte pensiamo di aver mandato un certo tipo di messaggio e invece arriva qualcosa di assolutamente diverso. A quel punto possiamo chiederci se siamo stati esaurienti, oppure se l'altro ha distorto il messaggio; oppure se il contesto non era adeguato, o se l'emozione sottesa era troppo forte.

Quando si dà un feedback, è vietato l'uso di giudizi, di valutazioni, di interpretazioni, ma si usa l'osservazione fenomenologica, l'indice referenziale e la comunicazione descrittiva.

9.2 STRUMENTI DELLA GESTALT PSICOSOCIALE

DARE FEEDBACK

Descrivere sinteticamente. Per esempio: «Tu hai detto che sei timida (descrizione) mentre parlavamo al cellulare (indice referenziale)».

Poi, se volete e se il contesto è adeguato, usate la comunicazione emotiva: «Questa cosa mi ha colpito».

ASSUMERSI LE RESPONSABILITÀ DELLA COMUNICAZIONE

Completare la comunicazione con domande precedute da: «Mi chiedo se...» (feedback, che è opzionale).

La domanda nel feedback va fatta sempre in modo personale: «Tu mi hai detto che sei timida. Questa cosa mi ha colpito perché sono timido come te. Mi chiedo se possiamo parlarne» (una domanda aperta in cui l'altro può dire sì e anche no).

QUANDO SI RICEVE IL FEEDBACK

- Non mettersi in difesa/attacco
- Verificare se abbiamo compreso il feedback (se qualcosa non ci è chiaro facciamo una domanda)
- Masticarlo (elaborare)
- Decidere se lo assimiliamo
- Manifestare la propria esperienza del feedback (opzionale e solo in alcuni casi).

Tecniche per focalizzare ed elaborare i sentimenti

A questo punto del percorso verso l'uso della comunicazione sensata, sono capace di usare l'osservazione fenomenologica e la comunicazione descrittiva, riconosco le barriere comunicative e cerco di rimuoverle grazie alla bussola della consapevolezza, alla riformulazione e al feedback. È il momento di passare ad apprendere la comunicazione dei miei sentimenti.

Parto con qualche suggerimento:

- Le emozioni e i sentimenti che proviamo non derivano dalla nostra volontà. Arrivano da canali non razionali.
- Assolviamo sia noi sia l'altro per i sentimenti che proviamo. È importante, invece, il comportamento che ne consegue e la gestione costruttiva della relazione.
- La consapevolezza mi aiuta a ricordare l'esperienza che è associata al sentimento (sono stata morsa da un pastore tedesco, tutte le volte che un cane di grossa taglia si avvicina a me ho paura e ne sono consapevole).
- Non sono responsabile del sentimento che provo, sono responsabile di quello che ci faccio e di come lo gestisco (posso dare un calcio al cane, o allontanarmi lentamente, o chiamare il padrone e chiedergli di tenerlo sotto controllo, o scoppiare a piangere e tremare).
- Prima di passare all'azione devo riconoscere le emozioni e i sentimenti che provo.

- La consapevolezza dei sentimenti e delle emozioni, porta ad azioni mirate ed efficaci.

La tecnica della verbalizzazione dell'emozione

Saper centrare l'emozione è una competenza che affina l'empatia, portandola a un livello nel quale possiamo essere in grado di gestire situazioni complesse, richieste di aiuto, risoluzioni di problemi.

La tecnica di verbalizzazione dell'emozione consiste nell'ascolto e nell'utilizzare il nome all'emozione che ho compreso che l'altro sta provando. La verbalizzazione può essere attuata con:

1. L'uso del *sinonimo* del contenuto emotivo espresso nella comunicazione. Per esempio, Marco mi dice: «Mi sento leggermente depresso» e io gli rispondo: «Ti senti giù di tono».
2. L'uso del *contrario* stato emozionale espresso, verbalizza lo stato emozionale opposto. Per esempio: «Sono infelice», e io: «Non sei contento».
3. L'uso dell'*emozione desiderata*. Si verbalizza l'emozione che gli piacerebbe provare. Per esempio: «Sono un essere infelice». La verbalizzazione è: «Desideri essere felice».

La verbalizzazione dev'essere:

- *Concisa*. Per esempio: «Non ce la faccio più». Verbalizzazione: «Ti senti esasperata».
- *Concreta*. Per esempio: «Sono sfortunato nell'amicizia». Verbalizzazione: «Non trovi gli amici che desideri».
- *Focalizzata sugli stati emozionali attuali*. «Non riesco a prendere decisioni per colpa dell'educazione rigida di mia madre». Risposta: «Le tue difficoltà attuali derivano dall'educazione ricevuta».
- *Può esprimere due sentimenti contrapposti*. Poiché spesso dentro di noi i sentimenti sono contraddittori, entrambi vanno verbalizzati: «Gli voglio bene, ma sono arrabbiatissima», «Sono felice di cambiare casa ma mi dispiace lasciare il quartiere dove sono nata».

Le domande invece possono essere:

- *Chiuse o dirette*. A queste domande l'altro può rispondere solo con sì o no: «Sei stato a Parigi?», «Vivi ancora con i tuoi genitori?».

- *Aperte*. A queste domande l'altro può dare diverse risposte: «Cosa fai quando esci con tua moglie?».
- *Discrezionali*. Con queste domande l'altro può parlare a sua discrezione sull'argomento: «Che ne pensi del ruolo del genitore?».
- *A varie alternative*. Con queste domande si presentano all'altro differenti alternative di risposte, lo si invita a sceglierne una o più di una: «Sua figlia non va a scuola perché non le piace studiare, o perché è arrabbiata con voi, o perché si trova male con gli insegnanti?».

Nuove modalità di comunicazione: istruzioni per l'uso

Cinzia Colantuoni e Sofia Stazzi¹

L'automobile, come ognuno ci assicura, una nuova moda in sé, come si suole dire, è venuta per restare. Non possiamo dubitarle [...] d'ora in poi l'avremo sempre con noi e tutti noi dobbiamo utilizzarla al meglio. È facile redigere un'accusa contro di essa. [...] Tutte le considerazioni di una tale accusa si basano, in ultimo, sul fatto che l'automobile sia frivola, non familiare ed imperfetta, come tutte le invenzioni umane al principio. Esse sono state preferite da tempo immemorabile contro ogni nuova tendenza dell'invenzione umana e di progresso. [...] Nel bene o nel male, essa modificherà ampiamente la nostra vita sociale.

Da un articolo del «London Times» del 1901

L'idea di scrivere sulle nuove modalità di comunicazione nasce dalla semplice «osservazione fenomenologica» di quanto siano presenti quotidianamente questi nuovi strumenti nelle interazioni sociali, lavorative e affettive e dalla logica deduzione che tali strumenti si svilupperanno ulteriormente (basti pensare alle innovazioni tecnologiche che continuamente vengono immesse sul mercato),

¹ Cinzia Colantuoni, psicologa, lavora ad Ancona, esperta nel settore delle dipendenze patologiche e non, si occupa di formazione, disagio sociale, progettazione e svolge attività privata.

Sofia Stazzi, psicologa, lavora a Roma, dal 1999 esperta nel disagio sociale in diversi campi, attualmente lavora in ambito cooperativo si occupa di gruppi motivazionali, team building, customer satisfaction e formazione.

Entrambe sono formate alla Scuola di Specializzazione «Società Italiana Gestalt» di Roma.

influenzando maggiormente e costantemente nel tempo la società. Questo capitolo non vuole essere esaustivo dell'argomento (e non può esserlo), ma vuole lasciare spunti di riflessione che potranno in via sperimentale essere portati avanti da successivi lavori.

Le nuove forme di comunicazione: sms, mms, chat, blog

La nostra epoca è definita mediatica, l'epoca di internet, delle comunicazioni a distanza senza luoghi e senza tempo; si parla di spazio virtuale o cyberspazio, di relazioni virtuali di connessione e di rete... Grazie all'uso del telefono cellulare, le nostre parole «viaggiano» nell'etere in ogni momento, in ogni luogo raggiungendo chiunque c'interessi e talvolta anche chi non conosciamo (quando ad esempio sbagliamo numero!).

Grazie alla nascita di internet otteniamo una quantità di informazioni inimmaginabile, scambiamo «parole» a chilometri di distanza, parliamo con l'altra parte del globo nello stesso istante, intraprendiamo relazioni significative e non, attraverso le chat, come sinonimo di una potenzialità degli strumenti infinita e illimitata. Ma quali sono gli effetti delle nuove forme di comunicazione sulla dicotomia comunicazione/relazione?

La caratteristica comune nei testi scritti delle nuove forme di comunicazione è la ricerca della dimensione dialogica, l'interattività; la partecipazione alla costituzione del testo è attiva nel ricevente, ma presenta affinità con il parlato per quanto riguarda il tipo di comunicazione. Per questo motivo, noi esperti delle relazioni umane non possiamo esimerci dal trattare *come* questa particolare realtà possa incidere sulla relazione, sul contatto tra sé e l'altro da sé, perché è vero che oggi abbiamo a disposizione innumerevoli strumenti comunicativi, ma è anche vero che mai, come ai nostri giorni, *l'uomo si è sentito così solo*.

Sms

«Si chiama Short Message Service, si pronuncia essemmesse, e ti serve a non Stare Mai da Solo. Tanto è vero che è stato anche

ribattezzato Supporto Mediale alla Socialità» (Minnini, 2002, pp. 18-25). L'sms o messaggino nasce insieme alla nuova tecnologia cellulare definita GSM. Il suo creatore non aveva senz'altro immaginato l'ampia diffusione che avrebbe avuto. Infatti, l'uso di tale forma di comunicazione cresce ogni anno di più (3.000.000 di messaggi giornalieri contro i 100.000 di un anno fa!) (Di Giacomo).

Una delle peculiarità del messaggino è la sinteticità: anche il cellulare più avanzato consente di produrre messaggi composti al massimo da 160 caratteri. La comunicazione viene dunque ridotta al minimo essenziale. L'obiettivo di chi scrive il messaggio è diretto allo scopo, tralasciando per ragioni di spazio tutti quegli elementi (metacomunicativi) quali ad esempio la presentazione, i saluti e i convenevoli. Nella comunicazione tramite sms la relazione è già definita e relativamente stabile, «riconosciuta» ancor prima dell'apertura del messaggio. In conseguenza della necessità di dire il più possibile in poco spazio, si è reso necessario un adattamento creativo allo strumento, creando un nuovo linguaggio, dove tutte le risorse grafiche potessero essere sfruttate al meglio per cercare di comunicare sia l'oggetto della relazione sia il tipo di relazione cui si riferisce.

Una conseguenza a questo adattamento è lo stravolgimento dell'ortografia italiana. A tale proposito, osserviamo fenomenologicamente la scrittura di un sms, rendendoci immediatamente conto che tale tipo di scrittura è data dal suono della parola stessa. Provate ad esempio a vedere cosa succede se leggete ad alta voce le seguenti parole:

- KE (sta per CHE)
- C (sta per CI)
- XKÉ (sta per PERCHÉ)
- 6 (sta per SEI).

L'essenzialità del messaggio porta sia alla coniugazione di nuovi termini sia alla ricodifica di alcune espressioni. A molti sarà capitato di ricevere messaggi contenenti parole come CMQ, NN, QLC, VS. Al di là delle eventuali difficoltà iniziali, ognuno di noi ha imparato che:

- CMQ sta per COMUNQUE;
- NN sta per NON;

- QLC sta per QUALCUNO;
- VS sta per VERSO o VOSTRO.

All'interno degli sms ritroviamo anche parole straniere, in particolare l'inglese che, rispetto alle corrispondenti parole italiane, rende lo stesso senso alla frase con l'uso di un numero minore di caratteri. Per esempio, la parola OK è più sintetica e arriva in modo più diretto e immediato rispetto all'espressione italiana VA BENE!

È come se ognuno di noi si trovasse di fronte alla necessità di dover re-imparare la scrittura, composta da nuove regole «adattate» su di quelle già esistenti. La sensazione è quella del primo giorno di scuola: eravamo di fronte a dei disegni indicanti la lettera da imparare, e la maestra ci insegnava a unirle le varie lettere per dar loro una «forma» logica, condivisa dal linguaggio dei «grandi». Oggi, la scrittura tramite sms segue le stesse regole di «insegnamento», e attraverso l'esperienza e la nascita di nuovi/vecchi vocaboli, chi messaggia cerca di rendere la comunicazione il più condivisa possibile, attraversando forse le stesse perplessità e curiosità tipiche di un «bambino».

Comunicazione non verbale e sms

Un'altra delle caratteristiche della scrittura sms, derivante dal supporto che la produce, è la polarità distanza/vicinanza, che confrontata con l'interazione faccia a faccia, permette il controllo del coinvolgimento emotivo, offrendo una sorta di sicurezza da un lato, ma anche la maggiore probabilità di fraintendimenti dall'altro.

Il popolo degli «smessaggiatori» ha così creato un «codice» per cercare di rendere nel miglior modo possibile l'elemento metacomunicativo delle emozioni. Il più utilizzato è quello delle *emoticons o faccine*, anche se, con l'avanzare della tecnologia, i cellulari oggi sono dotati di un'ampia gamma di immagini per indicare metaforicamente l'espressione delle emozioni, che lasciano poco spazio all'immaginazione e/o alle interpretazioni.

Da non dimenticare poi l'avvento degli mms, che permettono di effettuare e inviare foto e/o video. Al di là della diatriba sulla privacy, consentono alla comunicazione di aggiungere un elemento significativo e importante quale quello della «visibilità».

In questo caso, lo spazio «vuoto» della prossemica è riempito dall'immaginazione e dai relativi schemi di riferimento interni, che portano il ricevente a decodificare l'immagine per una «migliore» interpretazione del messaggio. La comunicazione che si instaura è più diretta e immediata, se paragonata all'utilizzo delle emoticons. Tuttavia, il soggetto è portato a dare molto spazio al proprio livello immaginativo, perché vi è l'impossibilità di «spiegare» l'immagine se non attraverso poche parole. Inoltre, i tempi prolungati di invio di un messaggio multimediale rendono tale strumento poco utilizzato, preferendo di gran lunga l'utilizzo delle «faccine», che sono indubbiamente immediate e integrabili.

Le cosiddette emoticons non sono altro che elementi della punteggiatura, combinati tra loro per formare delle «espressioni», che dovrebbero rendere l'emozione di chi sta scrivendo in quel momento. In internet vi sono pagine e pagine di emoticons. Alcune definiscono l'emozione, altre l'aspetto fisico, altre ancora l'aspetto caratteriale, fino ad arrivare alle preferenze sessuali (tabella 15.1).

TABELLA 15.1
Emoticons più usate e relativo significato

| Faccina | Varianti | 1° Significato | 2° Significato |
|---------|----------|---|--------------------------------------|
| :~) | :~) | Sono felice | La frase precedente è scherzosa |
| :~D | | Sto ridendo a crepapelle | |
| :-(| :[| Sono triste, agitato o depresso | Non è piaciuta l'ultima affermazione |
| :~o | :o 8~) | OH! Sono stupito | Sono stupito!! (occhi spalancati) |
| :~O | | WOW! sono molto sorpreso | |
| :~l | | Mmm! Mi lascia indifferente | Sto pensando |
| :~/ | | Mah, sono scettico | Sono indeciso |
| :~(| | Piango | |
| :~) | | Sono così contento che sto piangendo di gioia | |

(continua)

(continua)

| Faccina | Varianti | 1° Significato | 2° Significato |
|---------------------|----------|--|-------------------------------|
| (:-{ | | Sono indispettito | |
| :-[| | Sono particolarmente arrabbiato | L'utente è un vampiro |
| :-l | (:-l | No comment! Sono basito | Sono imbarazzato (arrossisco) |
| :-< | <:-{ | WIWI! Tristemente solo... | Sono davvero depresso |
| :-C | | Sono incredulo | |
| Stati fisici | | | |
| :-~) | | Sono raffreddato | |
| %) | %*} | Hic, ho bevuto troppo | |
| (:-\$ | | Sono malato | |
| Azioni | | | |
| ;-) | | Ehiii! Occhiolino, ammiccante | |
| :-; | :-1 | Sorrisino | |
| :-> | | Smile sarcastico, malizioso | |
| Affermazioni | | | |
| :-)) | :-)))) | Ah, ah, ah! Mi fai molto ridere | L'utente ha il doppio mento |
| :-X | :-+ | Le mie labbra sono cucite, non posso parlare | |
| :-? | | Non capisco cosa vuoi dire | |

Il tempo degli sms

Un terzo elemento che contraddistingue la comunicazione SMS è dato dal tempo, una dilatazione del ritmo che permette un continuo differimento della risposta. Tale variabile è forse la più significativa della relazione che si instaura tra i comunicanti. Un sms per sua natura ha bisogno di essere scritto e poi inviato. Appare evidente che tale operazione richiede un «tempo fisico» caratteriz-

zato dalla capacità dello scrittore di essere celere e dalla «velocità» di trasmissione nell'etere.

Durante la comunicazione tramite SMS, tali peculiarità vengono dimenticate, la sensazione è quella di una comunicazione faccia a faccia che avviene nello stesso momento e nello stesso luogo, ma i confini spazio/temporali non esistono più, riempiti dall'immaginazione dell'altro e dalla pervasività dell'emozione che accompagna un sms.

Se vi è un «ritardo» nella risposta, siamo portati a pensare che il nostro messaggio sia poco importante o che addirittura la persona alla quale l'abbiamo mandato non ci consideri, con conseguenze dirette sull'autostima. Mancando elementi oggettivi di confronto, l'ansia e i fraintendimenti hanno molto spazio nella relazione, come sinonimo di una maggiore o minore profondità della stessa.

Le possibili cause di ritardo nella risposta a un SMS sono:

- problemi nella rete;
- batteria scarica;
- credito esaurito;
- il vostro interlocutore sta lavorando o svolgendo qualche altra mansione per cui è impossibilitato a rispondervi subito;
- il ricevente si trova a dover affrontare un imprevisto, da dover gestire nell'immediato;
- La disponibilità a rispondere è influenzata dalle molteplici azioni che dobbiamo effettuare nell'arco della nostra giornata.

Per evitare l'ansia e/o la paura quando utilizziamo le nuove forme di comunicazione, possiamo adottare questi piccoli suggerimenti:

- proviamo a svolgere altre azioni mentre aspettiamo la risposta dell'altro;
- teniamo il cellulare lontano da noi se stiamo aspettando un messaggio importante, in modo da controllare l'ansia ed evitare quindi di guardare il cellulare ogni 5 secondi;
- se chi messaggia con noi tarda a rispondere, proviamo a contattare qualcun altro;
- mentre aspettate la risposta andate a prendere dell'acqua o quant'altro avete voglia.

Per limitare la sfasatura fra tempi di trasmissione e tempi di ricezione del messaggio, i «nuovi comunicatori» utilizzano un altro